

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK CALON PELANGGAN
PEMASANGAN BARU PDAM SURYA SEMABADA KOTA
SURABAYA WILAYAH BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

IRMA MEINDA AMELLIA SARI
NBI : 1111800093

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK CALON PELANGGAN
PEMASANGAN BARU PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA WILAYAH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

IRMA MEINDA AMELLIA SARI

NBI 1111800093

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2022

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK CALON PELANGGAN
PEMASANGAN BARU PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA WILAYAH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

IRMA MEINDA AMELLIA SARI
NBI 1111800093

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SURABAYA

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Irma Meinda Amellia Sari

NBI : 1111800093

Prodi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK CALON
PEMASANGAN BARU PDAM SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA WILAYAH BARAT

Surabaya, 20 Juni 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Di Setujui Oleh

Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103


Prof. Agus Sukristyanto, MS

NPP. 20110.17.0735

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada tanggal 20 Juni 2022:

Dewan Penguji

1. Prof. Agus Sukrisyanto, MS

Ketua

2. Drs. Indah Murti, M.Si

Anggota I

3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Anggota II

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Drs. Dr. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP.20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Irma Meinda Amellia Sari

NPM : 111800093

Program Studi: Administrasi Negara

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Calon Pemasangan Baru PDAM
Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk meraih gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan nama sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan secara sadar.

Surabaya, 20 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Irma Meinda Amellia Sari
NBI : 1111800093



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Meinda Amellia Sari
NBI : 1111800093
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non- eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Analisis Pelayanan Publik Calon Pemasangan Baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 20 Juni 2022

Yang Menyatakan,


FD427AJX995442844

(Irma Meinda Amellia Sari)

ABSTRACT

The new installation procedure is a form of plan related to determining how to act and applicable to future activities. The type of observation used is descriptive qualitative, namely by describing how the procedures for installing new public services for prospective customers at PDAM Surya Sembada, Surabaya City, western region are outlined in the form of sentences and based on facts. Data collection techniques were obtained through interviews with employees and prospective customers, observations and other supporting documents or archives. Sources of data obtained based on informants, events or activities, documents and archives. The results of the research show that the new installation service at PDAM Surya Sembada has not been maximized because there are still gaps between fellow service employees related to communication problems that occur in the service process.

Keywords: *Public Service, New Installation, Prospective Customers, PDAM Surya Sembada, City of Surabaya.*

ABSTRAK

Prosedur pemasangan baru merupakan suatu bentuk rencana yang berkaitan dengan penetapan cara bertindak dan berlaku untuk kegiatan dimasa mendatang. Jenis pengamatan ini digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan bagaimana prosedur pelayanan publik pemasangan baru calon pelanggan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya wilayah barat yang dituangkan dalam bentuk kalimat dan berdasarkan fakta-fakta. Teknik pengumpulan data di peroleh melalui wawancara dengan pegawai dan calon pelanggan, observasi (pengamatan) dan dokumen atau arsip penunjang lainnya. Sumber data yang diperoleh berdasarkan informan, peristiwa atau aktivitas, dokumen dan arsip. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemasangan baru di PDAM Surya Sembada belum maksimal karena masih ada kesenjangan antara sesama pegawai pelayanan terkait masalah komunikasi yang terjadi dalam proses pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Pemasangan Baru, Calon Pelanggan, PDAM Surya Sembada, Kota Surabaya*

MOTTO

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya. (Q.S. An Najm ayat 39-40)

Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai, dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena jika melakukan yang terbaik dihari ini maka hari esok akan lebih baik.

Persembahan setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah Subhanahu wa ta'ala kepada umatnya. Setiap detik waktu menyelesaikan skripsi ini merupakan hasil doa dukungan kedua orang tua, saudara dan orang-orang terdekat yang mengalir tiada henti. Setiap pancaran semangat penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari sahabat-sahabatku tercinta.

Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab dalam skripsi ini merupakan hampasan kritik dan saran dari teman-teman almamaterku.

HALAMAN LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbal 'Alamiin Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, atas segala Karunia-Nya serta kesempatan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan S-1 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Maka dengan skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terdekat saya telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu skripsi ini persembahkan kepada:

1. Orangtua saya yang saya cintai. Terimakasih karena telah melahirkan saya kedunia ini, mendidik saya, memberikan semangat, dukungan berupa materi dan moril yang tidak bisa dihitng dan selalu mendoakan tanpa hentinya. Saya mengucapkan terimakasih sebesar-besar nya karena kasih sayang sepanjang massa. Saya sadar tanpa mereka saya hanyalah bukan apa-apa. Segala bentuk kesuksesan ini juga berkat dukungan serta doa orangtua saya.
2. Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, saran serta doa yang menjadikan saya lebih kuat dan percaya diri.
3. Last but no least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

RIWAYAT HIDUP

BIODATA DIRI

Nama : Irma Meinda Amellia Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Mei 2000
Email : irmameinda125@gmail.com

Riwayat Hidup

SD Negeri Menur Pumpungan : Tahun 2006 - 2012
SMP Negeri 19 Surabaya : Tahun 2012 - 2015
SMA 17 Agustus 1945 Surabaya : Tahun 2015 - 2018
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : Tahun 2018 – 2022

Riwayat Organisasi

- Anggota OSIS SMP Negeri 19 Surabaya (2012 - 2013)
- Sekretaris OSIS SMP Negeri 19 Surabaya (2013 - 2014)
- Sekretaris Karang Taruna RT03.RW01 (2015)
- Wakil Karang Taruna RT03.RW01 (2018 - 2019)
- HIMANATA Minat Bakat (2018 - 2019)
- Sie Pendamping OSPEK HIMANATA (2019)
- Sie acara Publik Futsal Competition (2019)
- Anggota UKM Bulu Tangkis Untag Surabaya (2018 - 2020)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala, segala rahmat, nikmat serta karunia yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “*Analisis Pelayanan Publik Calon Pelanggan Pemasangan Baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat*”. Skripsi ini saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1 (Sarjana) pada Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan ataupun kesulitan, tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut berjalan lancar. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP, M.AP selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Wali Dosen mahasiswa Administrasi Publik yang saya hormati.

5. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Kedua saya yang saya hormati yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan dan referensi dengan sangat sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam administrasi mulai dari awal kuliah sampai akhir kuliah.
9. Untuk kedua Orang tua saya, dan kakak saya telah memberikan doa, semangat maupun dukungan materi maupun non materi yang sangat luar biasanya besarnya, thankyou everything.
10. Bapak Erwin Prasetyo, S.E selaku Manajer Pelayanan Barat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi terkait masalah pelayanan calon pelanggan pemasangan baru PDAM Kota Surabaya.
11. Seluruh Pegawai dan Staff Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis mengenai kegiatan penelitian sebagai bahan data skripsi dan pengalaman selama magang penulis.

12. Last but no least, I want thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan Namanya satu persatu penulis mengucapkan terima kasih atas segala doa maupun dukungan. Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menambah wawasan dan pengetahuan maupun referensi untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 20 Juni 2022



Irma Meinda Amellia Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pelayanan Publik	21
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	24
2.2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	25
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	26
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	29
2.2.6 Tujuan Pelayanan Publik	30
2.2.7 Standart Pelayanan Publik.....	31
2.2.8 Perusahaan Daerah Air Minum	32
2.3 Kerangka Konseptual	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1 Jenis Data.....	41
3.4.2 Sumber Data.....	41
3.5 Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

4.1 Deskripsi Obyek.....	51
4.1.1 Gambaran Umum PDAM Surya Sembada.....	51
4.1.1.1 Visi Misi PDAM Surya Sembada.....	57
4.1.1.2 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada.....	58
4.1.1.3 Tugas dan Fungsi.....	60
4.1.1.4 Lokasi dan Tata Letak PDAM Surya Sembada.....	64
4.2 Penyajian Data	65
4.2.1 Pelayanan Publik Pelanggan Baru PDAM Surya Sembada.....	66
4.2.1.1 Kesederhanaan.....	66
4.2.1.2 Kejelasan	71
4.2.1.3 Kepastian Waktu	75
4.2.1.4 Fasilitas	77
4.2.1.5 Kedisiplinan.....	81
4.2.1.6 Kendala Pelayanan Publik Pemasangan Baru.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	108
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 2 Bukti Surat Permohonan Penelitian.....	111

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	112
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	116
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	117
Lampiran 6 Lembar Perintah Revisi.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	43
Tabel 4.1 Rangkuman Pelayanan Publik.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Pasang Baru.....	6
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 3.2 Komponen Analisis Data.....	50
Gambar 4.1 PT. PDAM Surya Sembada Surabaya.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.3 Kantor Pusat PDAM Surya Sembada Surabaya.....	64
Gambar 4.4 IPAM Ngagel PDAM Surya Sembada Surabaya.....	65
Gambar 4.5 IPAM Karangpilang.....	65
Gambar 4.6 Tata Cara Pendaftaran Pasang Baru.....	68
Gambar 4.7 Website PDAM Surya Sembada Surabaya.....	73
Gambar 4.8 Marketing PDAM Surya Sembada.....	76
Gambar 4.9 Alur Proses Pasang Baru.....	78
Gambar 4.10 Fasilitas PDAM Surya Sembada.....	80
Gambar 4.11 Pelayanan Pasang Baru.....	84
Gambar 4.12 Meter Induk.....	86

